

COOPERATIVA AGRARIA SANTA QUITERIA



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

www.tintoralba.com



Las condiciones a continuación estipuladas, entrarán en vigor entre las partes, únicamente cuando el vendedor haya confirmado el pedido y remitido al comprador la totalidad de las condiciones expuestas.

IDENTIFICACIÓN Y DETALLES DE CONTACTO DEL TITULAR

TINTORALBA (en lo sucesivo, **COOPERATIVA AGRARIA SANTA QUITERIA**) con CIF **F02003267** domicilio en **C/ BALTASAR GONZALEZ SAEZ Nº 34 CP (02694 HIGUERUELA) ALBACETE**, inscrita en el Registro de Cooperativas de Castilla la Mancha con el nº AB-383-A en el tomo III, folio AB-383-A, opera a través del sitio web www.tintoralba.com solo en territorio español peninsular.

Puede contactar con el Titular a través de los siguientes medios:

Número de atención al cliente: 967287012

Correo electrónico: info@tintoralba.com

COBERTURA DE NUESTROS PRODUCTOS

El uso de esta plataforma web, así como cualquier transacción realizada a través de la misma, se considera efectuada en España y, por ende, está sujeta a las leyes y normativas españolas vigentes, todo ello sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

Las presentes Condiciones Generales tienen como finalidad establecer el marco normativo para la celebración del Contrato. Estas condiciones serán complementadas, en su caso, por las Condiciones Particulares correspondientes.

En su condición de Consumidor, el Contrato celebrado se rige por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante referido como, TRLGDCU).

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. ¿CÓMO PUEDO COMPRAR ONLINE?

Para que usted pueda acceder a los productos ofrecidos por **TINTORALBA** y realizar una compra deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.

Se informa que, de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Haga clic en el producto que desea seleccionar y pulse el botón: "añadir a cesta". <<El carrito se encuentra en la parte superior derecha de la página>>.
2. Si desea seguir comprando, debe pulsar el botón "continuar comprando".
3. Una vez seleccionados los productos que desea comprar, así como, el número de unidades debe hacer clic en "pasar por caja".
4. A continuación, deberá facilitarnos sus datos personales. A los efectos oportunos, podrá iniciar sesión o crear una cuenta para finalizar el pedido, o si lo desea, realizar su compra sin registro, en calidad de invitado.
5. A continuación, debe indicar una dirección de entrega y método de envío escogido.
6. En la misma pantalla, a la derecha, dispone del resumen del carrito con los productos seleccionados, precio, impuestos, gastos de envío (si proceden).
7. Por último, deberá seleccionar el método de pago deseado y confirmar su compra mediante el botón de "*PEDIDO CON OBLIGACIÓN DE PAGO*".

Con anterioridad al mencionado botón le aparecerá una cláusula informativa en materia de protección de datos, así como el acceso a la segunda capa de información (información detallada de la política de privacidad) y el ingreso a los presentes Términos y Condiciones.

Poder tramitar su compra, deberá leer y aceptar, tanto la Política de Privacidad como las presentes Condiciones Generales de Contratación, que son las que regirán la contratación realizada. Podrá descargarse las Condiciones Generales de Contratación, si lo desea.

Además, podrá aceptar el envío de información comercial y el envío de la factura en formato electrónico.

TINTORALBA informa que el documento electrónico que formaliza el contrato será correctamente archivado, garantizando que dicho documento se encuentre accesible para el usuario. A estos efectos, el usuario podrá solicitarlo desde su área de cliente o mediante los medios de contacto proporcionados en nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Medios técnicos para la corrección de errores:

El usuario dispone de medios técnicos proporcionados por **TINTORALBA** durante el proceso de contratación para identificar y corregir posibles errores en la introducción de datos. En caso de identificar cualquier error en la introducción de datos, el usuario podrá seguir estos pasos:

- **Área de Cliente:** Acceder al área de cliente mediante las credenciales proporcionadas durante el proceso de registro. Identificar la transacción correspondiente y seleccionar la opción de corrección de datos. Modificar los datos incorrectos y confirmar los cambios.
- **Servicio de Atención al Cliente:** En caso de preferir asistencia directa, el usuario puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los canales de comunicación habilitados, debiendo indicar que información es errónea y proporcionar la información correcta para la actualización inmediata.

Es importante destacar que una vez que la empresa de transporte se haga cargo del producto, cualquier solicitud de cambios relacionados con la entrega deberá realizarse directamente con la empresa de transporte, utilizando el número de seguimiento proporcionado. La rectificación de datos en este contexto estará sujeta al criterio de la empresa de transporte.

Asimismo, debe tener en cuenta que, por motivos de seguridad, si elige como método de pago PayPal, una vez realizado el pedido, no estará permitido efectuar ningún tipo de cambio en la dirección de envío.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

Para proporcionar una atención integral, le informamos sobre las múltiples vías que dispone para obtener información, gestionar reclamaciones u obtener asistencia relacionada con su pedido. A los efectos oportunos, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente de la siguiente manera:

1. **Formulario de Contacto:** Puede contactar con **TINTORALBA** a través de nuestro formulario de contacto disponible en nuestro sitio web. Puede acceder al mismo haciendo clic [aquí](#).
2. **Correo Electrónico:** info@tintoralba.com
3. **Teléfono:** 967287012

Horario de Atención al Cliente:

Nuestro equipo SAC estará disponible para ayudarte en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: 8:00-13:30 15:30-18:00

INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS

Las descripciones de los productos ofrecidos en nuestro portal están basadas en el catálogo de productos de **TINTORALBA**.

Los productos que presentamos en nuestro sitio web son cuidadosamente seleccionados de nuestra colección. Hemos dedicado especial atención para mostrar con gran precisión los colores y características de nuestros productos. Sin embargo, debido a la variabilidad en la calidad o resolución de los monitores o dispositivos utilizados por los usuarios, es importante que revisen detenidamente la descripción del producto en la ficha de compra, ya que esta no está sujeta a dichas contingencias.

Además, para proporcionar una información más completa, también indicaremos la disponibilidad de stock del producto. En el caso de que ocurriera algún error por el cual un producto se muestre disponible y no lo esté después de haberse realizado la compra, **TINTORALBA** informará al usuario de esta situación de acuerdo con lo establecido en nuestro apartado "POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – Falta de stock".

INFORMACIÓN SOBRE EL PRECIO

El precio de cada producto o producto será el indicado en nuestra página web en el momento de la compra y estos serán expresados en la **moneda Euro (€)**. A menos que se indique lo contrario, los precios de los productos mostrados en nuestro sitio web incluyen los impuestos legalmente aplicables (IVA español).

Adicionalmente, los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra, en la pantalla de pagos, para que el usuario pueda conocer con precisión el precio final del producto y entender cómo se compone.

Es importante tener en cuenta que los precios pueden variar en cualquier momento, si bien dicha modificación no afectará a los pedidos que ya hayan sido efectuados.

Nuestro objetivo es mantener una relación transparente con nuestros clientes y abordar cualquier error de manera justa y eficiente. Por ello, aunque nos esforzamos por garantizar la precisión de todos los precios en la página, reconocemos que puede surgir algún error ocasional. En caso de detectar un **error manifiesto** en el precio de algún producto o producto que usted ha encargado **y que pueda ser efectivamente probado**, nos comprometemos a informarle de manera inmediata. En tal situación, le proporcionaremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, alternativamente, de anularlo si así lo prefiere, de forma previa a la confirmación del pedido remitida a la dirección de correo electrónico proporcionada, momento en el que se producirá la debida perfección del contrato, de conformidad con las normativas aplicables.

PROMOCIÓN DE VENTAS

Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas:

- Las ventas en rebajas.
- Las ventas en oferta o promoción.
- Las ventas de saldos.
- Las ventas en liquidación.
- Las ventas con obsequio.
- Las ofertas de venta directa.

En todos los casos en que nuestra entidad lleve a cabo cualquiera de las ventas anteriores, el anuncio especificará su duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por la Entidad.

En caso de artículos con reducción de precio, figurará el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Si las ventas anunciadas no incluyeran la información expuesta en los anteriores párrafos, se entenderá, tal y como se indica en estas condiciones y en este apartado, que el precio puede variar en función de la demanda no respondiendo a un plazo determinado ni a una promoción específica. Es decir, serán precios PVP (precio de venta al público).

En caso de ventas con obsequio o incentivo, este podrá ser entregado en el plazo que determine la venta sin exceder el establecido en cada Comunidad Autónoma, que en todo caso no será superior a **tres meses** desde la fecha de caducidad de la promoción.

GASTOS DE ENVÍO

En cuanto a nuestros gastos de envío, nos gustaría proporcionarle información detallada sobre nuestras políticas al respecto:

- Los envíos son gratuitos para pedidos a partir de 50€
- En caso de que el valor de su compra sea inferior a 50€, se aplicará un coste de envío a partir de 5,50 A 12€ según el número de botellas que adquiera.

Nuestro objetivo es brindarle transparencia y claridad en cuanto a los gastos asociados a sus envíos. Así, usted puede tomar decisiones informadas al realizar sus compras en nuestro sitio web.

Si tiene alguna pregunta adicional sobre nuestros gastos de envío, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.

OFERTA Y ACEPTACIÓN

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en español. Este es el idioma que será utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

INFORMACIÓN SOBRE MEDIOS DE PAGO

El pago del precio a través de la web se realiza en el momento de la compra y **TINTORALBA** le enviará un e-mail de confirmación de la compra realizada informando sobre la fecha prevista para la recepción del producto.

TINTORALBA manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para la gestión del mismo. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos para la gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.

TINTORALBA se reserva el derecho de cancelar pedidos de conformidad con las presentes condiciones. Puede consultar los motivos de cancelación en el apartado específico que las regula.

• *¿Qué método de pago puedo utilizar para realizar mi compra Online?*

El pago de los productos ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

1. **Tarjeta de crédito o débito. Visa, MasterCard, Maestro, Discover Card, Diners Club y UnionPay.** Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer clic en "Pedido con obligación de pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización .
2. **Cupones de descuento.** Consulte condiciones específicas de los cupones haciendo [click aquí.](#)

3. **Bizum.** De esta manera, TINTORALBA no asume ninguna responsabilidad por la confidencialidad y seguridad de la información y datos proporcionados por el Cliente al realizar pagos de compras a través del sitio web. Esto se debe a que el manejo de dicha información y datos está a cargo de terceros proveedores de servicios financieros que actúan como intermediarios, y no está exclusivamente bajo el control de TINTORALBA.

Una vez realizado el encargo, la empresa confirmará su pedido inmediatamente. Las presentes Condiciones Generales de Contratación permanecerán en esta página web, y deberán ser aceptadas por usted antes de la realización del pago.

- *¿Es seguro introducir los datos de mi tarjeta de crédito en la web?*

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.

Al realizar el pago a través de pasarela, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

- *Mi tarjeta ha sido rechazada, ¿qué puedo hacer?*

Si recibe una notificación de que se ha rechazado su tarjeta, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:

1. Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con **políticas de seguridad de pagos**. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación solo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación, y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. **En caso contrario, la transacción será rechazada.**
2. **La tarjeta puede estar caducada.** Compruebe que su tarjeta no exceda la fecha de validez.

3. **Límites de crédito o retención de fondos.** Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
4. **Datos incorrectamente introducidos.** Revise que ha rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

En cualquier caso, su banco es el único que puede facilitarle el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.

- ***Mi tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta, ¿qué debo hacer?***

Usted deberá notificar a **TINTORALBA** a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que **TINTORALBA** pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

- ***Información sobre la factura***

La empresa genera facturas en soporte electrónico siempre que nos autorice previamente en el momento final de la compra. En caso de no haber marcado el consentimiento para recibir la factura en formato electrónico le facilitaremos su factura en papel junto con el envío del pedido dado que este será el formato establecido por defecto.

Si no hubiera marcado la casilla que autoriza la emisión de la factura en formato electrónico, pero estuviera interesado en tenerla en dicho formato, puede solicitarlo posteriormente a través de su área de usuario en caso de ser suscriptor de cualquier producto o servicio de nuestra compañía o escribiendo a la dirección de correo electrónico que se proporciona en estas condiciones.

La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza el pedido, por lo que el Usuario debe asegurarse de consignar los datos correctos y completos del comprador.

No serán posibles cambios posteriores.

TINTORALBA advierte que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros.

POLÍTICA DE ENVÍO

• *Plazo de entrega*

El plazo máximo para la entrega de productos a través de nuestro servicio de transporte es de 24 a 48 horas hábiles una vez se haya efectuado el pago según el medio elegido. En el caso improbable de que, por cualquier circunstancia, el pedido no pueda entregarse dentro del plazo establecido, nos comprometemos a notificarle esta situación lo antes posible.

Es importante destacar que todos los plazos mencionados anteriormente son aplicables únicamente en días laborables y están sujetos a la confirmación del pago de acuerdo con el medio seleccionado. Informamos además que no realizamos entregas de productos los sábados, domingos, así como en días festivos nacionales, autonómicos y locales.

Lugar de entrega

TINTORALBA se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección indicada por usted y que, en todo caso, deberá estar comprendida en España. Con el fin de optimizar el proceso de entrega, la dirección que nos indique debe ser una dirección en la cual pueda realizarse la entrega dentro del horario laboral habitual.

De tal forma, **TINTORALBA** no asume responsabilidad alguna cuando la entrega del producto no llegue a realizarse como consecuencia de que los datos facilitados por el usuario sean **falsos, inexactos o incompletos o cuando la entrega no pueda efectuarse por causas ajenas a la empresa de envíos, asignada para tal efecto, como lo es la ausencia del destinatario, en estos casos.**

Además, ofrecemos la opción de recogida directa en nuestra tienda física ubicada en Madrid, sin ningún coste adicional. Este servicio te permite disponer de tus productos en un plazo de 24 horas tras realizar su pedido en línea.

Esta alternativa proporciona flexibilidad y comodidad, permitiéndole elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

• *Transmisión del riesgo y de la propiedad*

La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el producto ha sido puesto a disposición del Usuario o un tercero por él indicado (distinto del transportista) en el lugar de entrega indicado. El riesgo de los productos (entre otros, la pérdida, menoscabo o robo) se transmitirá al

Usuario a partir del momento en que el/los productos/s hayan sido puestos a su disposición. No obstante, en caso de que sea el consumidor y usuario el que encargue el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el empresario, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste.

- ***Problemas en la entrega***

Si existiera alguna discrepancia o problema visible en el pedido en el momento de la entrega, no debe aceptar la entrega y debe hacerlo constar en el albarán o medio utilizado por el transportista. En caso de aceptar el pedido con notables daños o vicios perceptibles a la vista, pueden existir problemas para la devolución del mismo. No obstante, tanto en esos supuestos como en aquellos casos en que los vicios fueran detectados en el momento de apertura del paquete, deberá ponerse inmediatamente en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico info@tintoralba.com dejándonos sus datos personales y número pedido, una fotografía, descripción de la discrepancia o problema y en breve nos pondremos en contacto con usted para tratar de solucionar la incidencia.

GARANTÍA LEGAL

Objeto de la Garantía

La presente garantía tiene como objetivo establecer los derechos y obligaciones entre [nombre de la tienda online de vinos] (en adelante, «la Tienda») y los clientes que adquieran productos a través de la plataforma en línea de la Tienda (en adelante, «los Clientes»). Esta garantía se regirá por la legislación vigente en España.

Derechos del Cliente

Los Clientes tienen derecho a recibir productos de vinos que se ajusten a la descripción y características especificadas en la plataforma de la Tienda.

La Tienda garantiza que los productos de vinos se encuentran en buen estado, aptos para el consumo y cumplen con los estándares de calidad requeridos por la normativa española.

En caso de que el producto entregado presente defectos de calidad o no se ajuste a la descripción proporcionada, los Clientes tienen derecho a solicitar el reemplazo del producto, una reparación o el reembolso correspondiente, según corresponda y de acuerdo con la legislación aplicable.

Procedimiento de Reclamación

En caso de que el Cliente identifique un defecto en el producto recibido o considere que no se ajusta a la descripción proporcionada, deberá notificarlo a la Tienda dentro de los [número de días] días siguientes a la recepción del producto, a través de los canales de comunicación indicados en la plataforma de la Tienda.

La Tienda se compromete a responder a la reclamación del Cliente en un plazo máximo de [número de días] días hábiles desde la recepción de la reclamación.

La Tienda podrá solicitar al Cliente información adicional o la devolución del producto defectuoso para su análisis antes de proceder con la solución correspondiente.

Soluciones ante Defectos

Si la Tienda confirma que el producto presenta un defecto o no se ajusta a la descripción, ofrecerá al Cliente una de las siguientes soluciones, a elección del Cliente y de acuerdo con la legislación aplicable:

Reemplazo del producto por uno nuevo, sin coste adicional para el Cliente.

Reparación del producto sin coste adicional para el Cliente.

Reembolso completo del importe pagado por el producto, incluyendo los gastos de envío en caso de que sean aplicables.

Limitaciones de la Garantía

La garantía no cubre daños o defectos causados por un uso inadecuado, negligencia, almacenamiento inapropiado, manipulación indebida o accidentes por parte del Cliente.

La garantía no cubre cambios en el sabor o aroma del vino debido a factores externos, como la exposición a temperaturas extremas o la falta de cuidado en el almacenamiento por parte del Cliente.

La garantía no cubre situaciones en las que el Cliente haya modificado o manipulado el producto sin autorización previa de la Tienda.

Para hacer uso de la garantía, es recomendable conservar algún justificante de compra.

En caso de duda, el Usuario se puede poner en contacto con comercial@tintoralba.com o al teléfono 967287012.

La garantía cubre los gastos de envío, reparación y sustitución totalmente gratis a nuestros almacenes, así como los gastos de transporte de vuelta al cliente. En caso de producto defectuoso **TINTORALBA** podrá optar por reparar, sustituir, rebajar o resolver el contrato, gestiones que serán gratuitas para el consumidor y usuario.

Para hacer uso de la garantía, es recomendable conservar algún justificante de compra.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

• *Derecho de desistimiento*

Productos que no se hallen entre las excepciones del art. 103

Para devolver un producto, como **persona física**, dispone de un **plazo máximo de catorce (14) días naturales** desde la recepción del producto.

Los gastos de envío derivados de la devolución correrán a su cargo.

Ejemplos de no aplicación del plazo de desistimiento:

- Alimentos y bebidas servidos habitualmente a domicilio.
- El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega

¿Cómo tiene que proceder para la devolución de un producto?

1. Los productos deberán ser devueltos en las mismas condiciones en las que usted las recibió, junto con cualquier accesorio relacionado con los mismos, siendo aconsejable acompañar una fotografía del estado del producto y del embalaje.
2. **Los gastos de envío asociados a la devolución del producto correrán a cargo del cliente, a menos que la devolución sea el resultado de un error por nuestra parte o el producto presente defectos de fabricación.**
3. **En ningún caso aceptaremos devoluciones enviadas a portes debidos.**

Una vez que comprobemos que los productos que nos devuelve cumplen todas las especificaciones de la Política de Devoluciones, le enviaremos un correo electrónico informándole que la devolución ha sido aceptada.

Si tiene alguna duda sobre el proceso de devolución, póngase en contacto con nosotros a través del e-mail de contacto info@tintoralba.com o en el teléfono de Atención al Cliente 967287012

Para realizar una devolución usted deberá entregar al transportista los productos junto con el **formulario de devolución** que puede descargar [aquí](#)

- **Reembolso**

Cualquiera que sea el sistema de pago utilizado por usted, **la devolución del importe se pondrá en marcha en la mayor brevedad posible pero siempre dentro de un plazo de 14 días siguientes a la recepción en nuestros almacenes del producto.** En el caso de haber realizado el pago mediante transferencia, para realizar la devolución deberá adjuntarnos en el formulario de devolución un número de cuenta donde poder realizarle el ingreso.

- **Falta de stock**

En caso de que estén agotadas todas las unidades del producto adquirido, el Servicio de Atención al Cliente comunicará este hecho, a la mayor brevedad posible, a través de los medios de contacto facilitados durante el proceso de compra. En esta situación, **TINTORALBA** se compromete a realizar el reintegro del importe de la compra de forma inmediata y, en todo caso, sin demora indebida.

Sin perjuicio de lo anterior, **TINTORALBA** tiene la facultad de ofrecer una mercancía de características similares o de mayor calidad como alternativa. No obstante, si no está de acuerdo con esta solución, dispone de un plazo de 14 días para desistir de la compra, de conformidad con lo dispuesto en los anteriores apartados.

MENORES DE EDAD

TINTORALBA dirige sus servicios exclusivamente a usuarios mayores de 18 años. Los menores de esta edad **NO** están autorizados a utilizar nuestros servicios y no deberán, por tanto, enviarnos sus datos personales. **TINTORALBA** no asume responsabilidad alguna en caso de que menores de edad intenten acceder o utilicen el servicio de manera no autorizada. A los efectos oportunos, se insta a los progenitores o tutores legales a supervisar las actividades en línea de los menores y a garantizar que no utilicen este servicio sin la debida autorización.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **Legislación aplicable y jurisdicción**

La relación entre **TINTORALBA** y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

• Reclamaciones

En **TINTORALBA** nos esforzamos por ofrecer un servicio de la más alta calidad, pero entendemos que en ocasiones pueden surgir situaciones que requieran atención especial.

Si surge algún problema y desea interponer una reclamación, puede remitir su solicitud a través del correo info@tintoralba.com detallando el motivo de su reclamación y proporcionando información relevante como el número de pedido y detalles adicionales.

Una vez que nuestro equipo de Atención al Cliente reciba su solicitud, le enviaremos una confirmación de recepción y asignaremos un número de referencia a su reclamación. Nuestro equipo de Atención al Cliente revisará su reclamación y se esforzará por ofrecer una solución satisfactoria.

En caso de que la resolución inicial no sea satisfactoria, y considere necesario tomar medidas adicionales, **de conformidad con la normativa vigente, ponemos a disposición de nuestros clientes hojas de reclamaciones.** En este contexto, puede solicitar una Hoja de Reclamaciones siguiendo los pasos, a continuación, detallados:

1.- Solicitud de Hoja de Reclamación en tienda física **C/ BALTASAR GONZALEZ SAEZ N° 34 (02694 HIGUERUELA) ALBACETE**

2.- También se puede realizar el trámite en formato de descarga con dos copias iguales, en cuyo caso se rellenarán las dos copias con idéntico contenido, debiendo remitirla a info@tintoralba.com. Una vez recibida, **TINTORALBA** le remitirá el documento, sin dilación indebida, incluyendo en los dos ejemplares firma y sello original de la empresa.

• Resolución extrajudicial de conflictos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución alternativa de litigios en línea en materia de consumo, se informa al consumidor y usuario de que en caso de conflicto podrá acudir a la resolución extrajudicial de litigios en línea:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

• *Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual*

TINTORALBA respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, rogamos que nos comuniquen esta incidencia al correo electrónico info@tintoralba.com proporcionando la siguiente información:

- Descripción detallada de la obra protegida por derechos de propiedad intelectual que consideras ha sido infringida.
- Identificación clara y específica de la ubicación exacta en nuestro sitio web donde se encuentra el presunto contenido infractor.
- Información suficiente de contacto.
- Una declaración en la que manifiestes de buena fe que el uso del contenido en cuestión no está autorizado por el titular de los derechos de propiedad intelectual, su representante legal o la ley.
- Una declaración en la que se afirme que la información proporcionada en su notificación es precisa y que es el titular de los derechos de propiedad intelectual o que está autorizado para actuar en nombre del titular.

Una vez recibamos esta información, procederemos a analizarla y tomar las medidas adecuadas, en cumplimiento con nuestras políticas y la legislación aplicable. Agradecemos su cooperación en este proceso y estamos comprometidos en abordar cualquier reclamación de infracción de propiedad intelectual de manera diligente.

AVISO LEGAL Y POLITICA DE PRIVACIDAD

Para obtener información detallada sobre el Titular del servicio, así como los términos y condiciones legales del funcionamiento de la presente página web, y cómo manejamos y protegemos tus datos personales, visite las secciones **Aviso Legal y Política de Privacidad** disponibles en nuestro sitio web.

MODIFICACIONES

Las presentes Condiciones Generales de Contratación pueden verse modificadas/actualizadas en función de las exigencias legales establecidas o por actualización de nuestras políticas. Por esta razón, aconsejamos que revisen las presentes CGC antes de proceder a la contratación de nuevos servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS. CUPONES DE DESCUENTO Y SORTEOS EN REDES SOCIALES.

- **Entidad organizadora.**

El sitio web visitado es propiedad de COOPERATIVA AGRARIA SANTA QUITERIA con domicilio social en C/ BALTASAR GONZALEZ SAEZ Nº 34 (02694 HIGUERUELA) ALBACETE con CIF F02003267, inscrita en el Registro de Cooperativas de Castilla la Mancha con el nº AB-383-A en el tomo III, folio AB-383-A, en adelante EL TITULAR.

Puede contactar con el TITULAR por cualquiera de los siguientes medios:

- **Teléfono:** 967287012
- **Correo electrónico de contacto:** info@tintoralba.com

ACTIVIDAD/ SECTOR DE LA ENTIDAD: Elaboración y distribución de vinos.

- **¿En qué consisten los cupones de descuento?**

Los cupones de descuento son ofertas promocionales que permiten una rebaja parcial o total del precio del pedido o producto. Los cupones solamente se aplican a los productos y no a los gastos de envío.

Los cupones de descuento pueden tener algunas restricciones o limitaciones adicionales (por ejemplo, una cantidad limitada de cupones, o un periodo determinado de canje). En estos casos, podrá consultar dichas condiciones adicionales en el texto que acompaña al cupón. Si el cupón de descuento ya no tiene validez en el momento de realizar tu reserva, se te informará antes de que se efectúe el pago.

- **Lugar y fecha.**

Los cupones de descuento pueden aplicarse en lugares y usuarios específicos, a productos concretos y en fechas determinadas. Las condiciones de cada campaña serán proporcionadas junto con la distribución del cupón de descuento.

• *Cómo participar.*

En cuanto a los cupones de descuento promocionados por la empresa, resultan de aplicación las condiciones generales de contratación indicadas en este sitio web junto con las condiciones específicas de cada uno de los cupones.

Para poder disfrutar de su descuento, debe introducir el código de canje en la pantalla de Pago y envío y selecciona “**Agregar**” antes de abonar el importe restante por el pedido.

Es muy importante consultar siempre los términos y las condiciones aplicables para ver todos los detalles o requisitos del cupón o de la oferta.

- Los cupones de descuento son de uso personal y no son transferibles ni pueden ser utilizados por terceros, salvo en el caso de excepciones indicadas en las Condiciones Específicas.
- Todo aquel que utilice cupones de descuento deberá tener 18 años o más.
- Los cupones de descuentos no son acumulables con otras promociones de la entidad organizadora.
- Se puede utilizar solamente un cupón de descuento por pedido y por carrito de la compra.
- Los cupones no son reembolsables, deben utilizarse en una sola compra de uno o más productos adquiridos a través de este sitio web y no pueden ser canjeados por dinero en efectivo.
- Los cupones de descuento pueden ser utilizados para el pago a partir de un cierto importe mínimo de compra teniendo en cuenta el precio final de venta (IVA incluido), sin incluir los gastos de envío.
- En caso de que el importe del cupón de descuento no cubra el precio final de venta (IVA incluido), usted deberá pagar la diferencia, lo cual únicamente será posible utilizando los medios de pago indicados en el apartado 7 de las Condiciones Generales de Venta. *“Información sobre medios de pago”*.
- En caso de que el cupón tenga un valor mayor a su pedido, la diferencia no será reembolsable, ni tampoco podrá acumularse para un pedido posterior. Por lo tanto, si usted no utiliza el valor total del cupón de descuento en el pedido, perderá la diferencia.
- Los cupones de descuento son válidos para la compra de una selección específica de productos o en un momento determinado y caducarán si no se han utilizado transcurrido el periodo de vigencia del cupón.
- No está permitido vender, comerciar o adquirir cupones de descuento sin autorización expresa de COOPERATIVA AGRARIA SANTA QUITERIA.

- **Mensajes de error.**

1. Si un cupón ha sido utilizado en compras anteriores, se mostrará un mensaje de error indicándolo “**Nombre del vale de descuento es inválido**”.
2. Si al tratar de canjear un cupón observa un mensaje que indica que no se puede aplicar al pedido que intentas tramitar, debe comprobar lo siguiente:
 - Que el cupón no haya sido canjeado.
 - Que el cupón no haya caducado.
 - Que el cupón se haya introducido de forma correcta.
 - Que el artículo que deseas adquirir cumple con las condiciones estipuladas ya que, en caso contrario, no podrá disfrutar del descuento.

- **Sorteos en Redes Sociales.**

En caso de que realicemos sorteos en las Redes Sociales como Facebook o Instagram, usted debe saber que estas plataformas no patrocinan ni se asocian de modo alguno con el organizador del mismo.

El participante exonera a Facebook / Instagram de cualquier tipo de responsabilidad causada por el incumplimiento de las Bases legales del sorteo.
